

市场越是增长 底线越要守好 提质越发紧迫

移动搜索亟待堵“黑洞”

本报记者 吴 娟 宋静思

如今,移动端成了搜索乱象“重灾区”,有的知名搜索引擎手机客户端被曝输入疾病名搜到定制广告和山寨链接,不当竞价排名也重新抬头。花钱买排名,竞价推广无底线;输入关键词,山寨链接跑前面;一次搜索后,广告“轰炸”惹人嫌……移动搜索渐

成搜索“黑洞”,底线屡遭突破。据艾媒咨询近期发布的2018年一季度中国移动搜索市场研究报告,一季度中国移动搜索用户规模增至6.66亿人。市场越是增长,底线越要守好,提质越发紧迫。问题出在哪?究竟怎么治?记者展开调查。



插画:李瑞宁

竞价排名卷土重来

同一广告反复出现,严重“霸屏”

竞价排名已卷土重来,极大引发了网民的不信任感。

近年,相关法律接连出台,首个搜索引擎行业管理的部门规章《互联网信息服务搜索服务管理规定》、明确界定搜索引擎广告的《互联网广告管理暂行办法》等,都为搜索引擎乃至互联网行业规范、健康、有序发展提供了保障。

“竞价排名不是新鲜事,它关系到互联

网公司根本上的运营机制,在国外也发展出比较成熟的广告模式。”人民在线副总经理杨松表示,一定要按照法律要求、行业道德等对它规范管理,把握好竞价的度,尤其对医疗、教育、招聘广告等问题多发领域应采取特殊处理,“善待”公众搜索中的刚需。

据了解,搜狗早前推出了没有商业信息的医疗健康垂直搜索频道“搜狗名医”,内容已覆盖搜狗网页搜索中70%的医疗类

查询需求,并且推出7×24小时搜索举报受理服务,1—3个工作日须处理反馈,在商业广告业务上也有类似举报投诉机制;饿了么平台推出区别于传统竞价排名的升级版付费推广服务,付费推广的位置只有页面第五、第十位等,不超过用户所在区域内餐厅总数的1%,并且标明是“广告”。

去年,多家搜索引擎公司发布的移动搜索页面体验白皮书提到,友好的广告内容是对页面主体内容的有益补充,但要以不干扰用户正常浏览体验为前提。

“除了行业自律,很多问题的治理需要多方携手。比如上线客户资质审核问题,公司很难对上传的营业执照等证件一一排查,核准真假,相关部门应牢牢把关。”杨松表示。

山寨链接明目张胆

虚假信息隐蔽推送,不堪其扰

记者发现,移动端的违法虚假广告具有更高的隐蔽性,有些甚至出现在“信息流”“社群”等载体中,以个性化、定制化新闻形式或者二级跳转形式呈现,不易被察觉和识别。不久前,有媒体报道今日头条在二、三线城市的APP界面刊登“二跳广告”,即浏览页面会从正规产品跳转至按规定不能上线的产品页面,有内部员工帮助一些虚假广告避开审核流

程。目前,今日头条已迅速采取紧急措施加快处理。

虚假信息让人心生抵触,低俗垃圾信息危害也不小。部分移动搜索的信息资讯和广告链接带有恶俗的标题、配图,一旦网友不小心点进去,还会有更多低俗暴力内容推送过来。

“‘李鬼’链接或者低俗信息,可能是平台算法模型导致的结果。”中国政法大学知

识产权研究中心特约研究员李俊慧认为,算法未必精准,更不能排除误操作、误点击等行为干扰,搜索平台应提高价值判断、坚守道德底线。在源头信息收录上,平台对有关账号、内容的审核要进一步加强把关,使优质内容得到更好的推荐。

知乎高级副总裁李大海介绍,知乎坚决反对用“垃圾内容”换取流量,公司有意识地通过算法优化等技术手段,引导用户探索其兴趣边界,让用户既能获得感兴趣的内容也能获得有帮助的信息。

“应建立更加便利移动端用户的投诉渠道。”华东政法大学教授高富平建议,可以尝试利用黑名单或信用奖惩机制,定期向社会公布违法企业名单。

日前,百度对公司全线产品进行了隐私现状排查及优化,组建了专门的用户隐私治理小组,平台去年累计处理20.8万个“涉嫌窃取用户隐私”的恶意网站;饿了么建立完善的账户风控体系,外卖平台及物流系统都已通过公安部《信息安全等级保护》评估认证,并加强对员工用户隐私安全的培训;5月《信息安全技术个人信息安全规范》实施后,知乎将根据要求继续升级相关保护机制……

专家表示,个人信息的保护需要国家相关监管部门、互联网应用服务商、用户三位一体,形成合力。平台要恪守规范,把内容、增强自律,用户也要不断提升自我保护意识和能力。

日前,不少用户发现腾讯QQ开始支持账号注销,但该功能很快下线。腾讯官方回应,将优化体验后再次上线。

今年初,账号注销难问题引发热议。1月5日,工信部对此做出回应,明确电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当严格遵守国家法律法规要求,在用户终止使用服务后,为用户提供注销账号的服务。

距工信部回应已过去4个多月,账号注销难问题有没有得到解决?是否又出现新情况?记者调查发现,破解注销难,还需加把力。

条款写进协议 功能开始上线

1月11日,工信部就侵犯用户个人隐私问题约谈多家互联网公司,要求加强对互联网服务信息收集使用规则告知、账号注销等环节的监督检查,一经发现将严肃处理并向社会曝光。

2013年9月1日起施行的《电信和互联网用户个人信息保护规定》指出,电信业务经营者、互联网信息服务提供者在用户终止使用电信服务或者互联网信息服务后,应当停止对用户个人信息的收集和使用,并为用户提供注销号码或者账号的服务。

尽管如此,此前有多家网站和APP不支持用户账号注销功能,其中不乏知名应用。不少用户承认自己在注册账号时没有浏览用户政策的习惯,但在想注销账号时,找不到相关注销条款和指导,或试图注销账号被拒绝。

复旦大学信息科学与工程学院副教授凌力分析:“从根本上看,网络平台是不愿意提供注销服务的,因为这会让平台失去用户,损失已积累的数据信息,无论是现阶段运营还是未来发展,平台都很需要这些信息。”

今年以来,抖音、快手等短视频APP成为最火爆的手机应用之一,日活跃用户数量均超过1亿。此前有媒体报道称,快手客服明确表示不能注销,抖音APP内没有注销按钮,用户协议中也没有注销内容。近期,上述两款应用在用户协议中悄然添加注销条款,允许用户提交注销请求。

多家网站和手机APP上线 账号注销功能——

破解注销难 还需加把力

许晴 张雯

入口层层隐蔽 流程不算简单

“找了半天都没发现注销按钮,找客服又迟迟不回复。”原本打算注销某共享单车账号的会计陈女士无奈地说:“最后只能放弃注销,删除APP了事。”

尽管提供账号注销服务的平台数量在增加,但目前普遍的注销流程是用户先将网络平台要求的相关身份证明材料提交到指定邮箱,在平台规定的处理时效内静待处理结果,注销成功与否取决于客服人员审批结果。

比如,用户如果希望注销抖音APP账号,前后要经历手机APP内咨询、浏览相关网页、下载并填写申请表、准备身份证复印件、发送申请材料等五个步骤,申请后最长要等候15个工作日。

“注册的时候只需要提供手机号和短信验证码,注销时却要求提供身份证,我觉得这不合理。”任职于福建泉州某小学的杨老师对抖音要求的注销材料提出质疑,她的疑问目前未得到客服回应。

业内人士认为,平台繁琐账号注销步骤,客观上加大了注销成本,但可以防止恶意注销,是对用户及平台的保护机制。中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为:“注销权是网络用户的基本权益,注销复杂程度应当与注册流程相符,注册时提供了实名信息,注销时才应提供相应的实名信息。”

使用痕迹还在 注销无门仍存

账号注销后,个人信息和使用痕迹去了哪?业内人士指出,用户注销后,自己虽无法查到账号信息,但相关信息实际上仍存储在内部服务器里。人人网、百度贴吧等社交媒体平台上,注销账号曾经发布的文字、图片、视频等仍能浏览,也让一些用户认为注销不彻底。

《网络安全法》规定,网络运营者留存日志不得少于6个月。朱巍认为,有关规定的目的是为了强化网络运营者的社会责任,用户不仅要能注销,还要能彻底注销。

不少网站和手机APP主动更新用户政策条款,提供注销服务。但是,仍有一些平台处于滞后、回避的状态:既未增加相关条款,也未建立注销机制。

在以账号不安全为由而被拒绝下单后,每日优鲜新注册用户上海某高校学生向客服要求注销账号,但得到的回复是:为保护用户账号安全,该平台暂无法实现该功能。

“对用户来说,要提高自身防范意识,遵循最少提供原则,有限授权原则,果断拒绝过度要求获取个人信息的平台。”凌力说。

日新媒视觉



日前,在福建福州惠民资金网宣传活动中,市民用手机扫描二维码,即可详细查询惠民资金运行情况。 新华社记者 张国俊摄

新媒观察

当“听书”成为一种时尚

张音

“读书”这件事,随着数字化阅读的延伸正变得更为多元,比如“听书”。

不久前公布的第十五次全国国民阅读调查数据显示,有声阅读也即“听书”,受到越来越多人的欢迎,使用手机APP、微信语音等收听图书相关内容成为阅读新的增长点。2017年,中国成年国民的听书率为22.8%,较2016年的17.0%提高了5.8个百分点。在未成年人群体中,听书频率也相当高,其中14—17周岁青少年的听书率达到28.4%。

用耳朵代替眼睛,去占据生活中碎片化的时间。听书的流行,是否证明科技与创意正不断拓展读书的外延,为人们提供了阅读的更多可能性?同时,是否意味着数字化阅读打开了新的市场空间,阅读与生活在数字时代深度融合?种种已知或未知的尝试,都值得探讨。

不难确认的是,听书的流行建立在数

“碎片化阅读”带来的“阅读碎片化”,让浅阅读、快阅读大行其道,而深阅读似乎已成为生活中的一种奢侈。读书使人进步,科技改变世界。如何让科技的进步服务于人的发展,“读书”这件事本身,已经提出了一个值得思考的问题

字化阅读的潮流之上。中国新闻出版研究院所做的这项国民阅读调查显示,2017年我国国民数字化阅读方式的接触率为73.0%,较2016年的68.2%上升了4.8个百分点。同时,有超过半数成年国民倾向于数字化阅读方式。

如果说听书还只是一种“前沿”或者说时尚的阅读方式,数字化阅读则几乎已经可以被称作这个时代的一种主流生

活方式。君不见,早晚地铁里,人手一部手机的“低头族”比比皆是,很多人手拿一张报纸的场景已一去不返。当然,看手机是否就等于“阅读”,还需要打个问号。某种意义上,包含在这种场景中的数字化阅读,正在不知不觉影响着人们的阅读习惯。如果说这种阅读方式起初只是为了填充人们的“碎片时间”,如今则需进一步发问,阅读是否正在被

这种方式“撕成碎片”?

仔细想想,无论何种阅读方式,你现是否还能静下心来读完一本书,还是隔几分钟就要拿起手机刷刷微博、流连于朋友圈?当以秒计算的短视频日渐流行,无数转瞬即逝的兴趣点如走马灯般轮转。脑海中的印象就像海浪一遍遍冲刷着沙滩,最终却难留痕迹。“碎片化阅读”带来的“阅读碎片化”,让浅阅读、快阅读大行其道,而深阅读似乎已成为生活中的一种奢侈。数字化阅读带来的“双刃剑”效应,需要更多维度、更深层面的观察。

当科技演进到今天,阅读方式的变迁虽然早已超越人们以往的想象边界,阅读的真正内涵与价值,其实并没有发生多少改变。读书使人进步,科技改变世界,而归根结底,如何让科技的进步服务于人的发展,“读书”这件事本身,已经提出了一个值得思考的问题。